

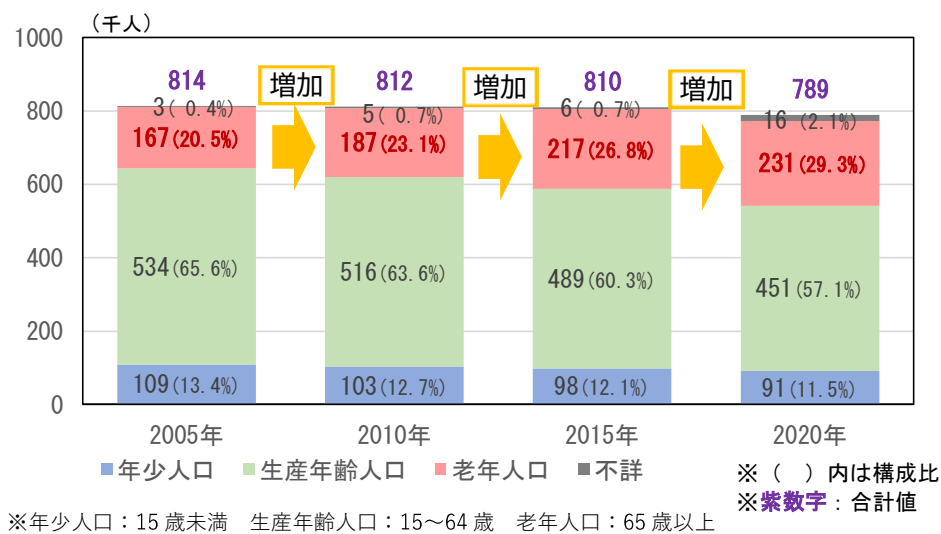
## 第2章 新潟市の概況

### 2.1 社会状況の整理

#### (1) 人口の推移

○本市の人口が減少している中で、老年人口（高齢者人口）は増加しており  
2020年では23万人と全体の約3割を占めています。

○なお、高齢者人口においても、2045年以降は減少に転じることが見込まれて  
います。



資料：国勢調査

図 2-1 新潟市の人口推移

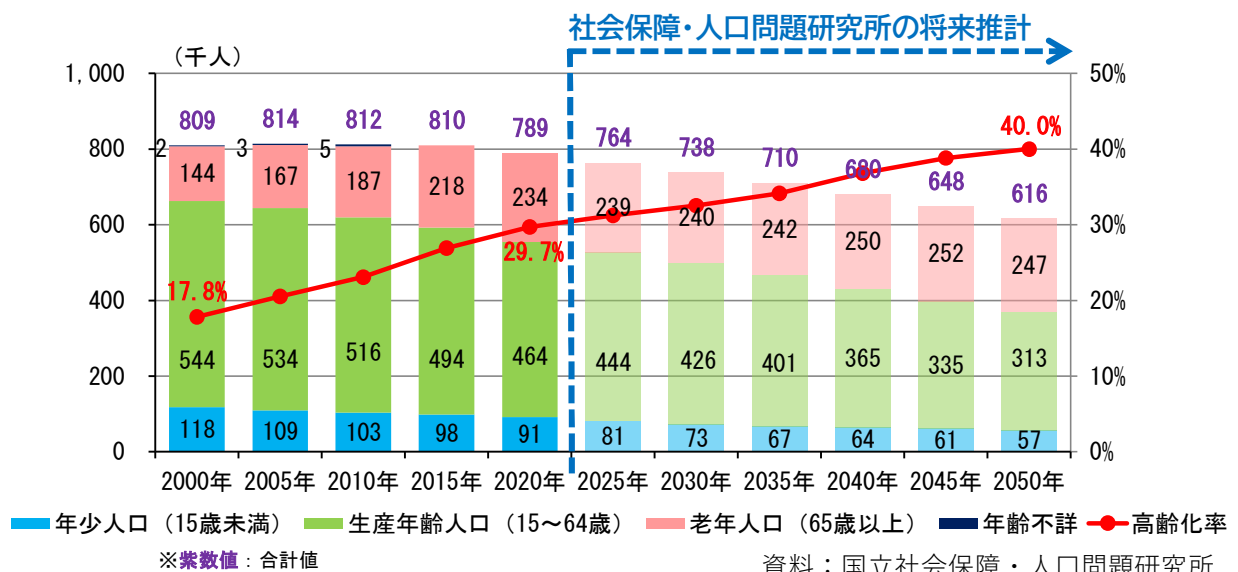


図 2-2 新潟市の将来人口推移

(2) 人口の分布

- 中央区、東区、西区の市の新潟市の中心部に人口が集中していますが、郊外部の中心である地域拠点やその周辺にも、人口が広く分布しています。
- また、高齢者人口を各区別に比較しても、全年代の人口とほぼ同じ割合を示しており、中央区、西区、東区に多くの高齢者が住んでいます。

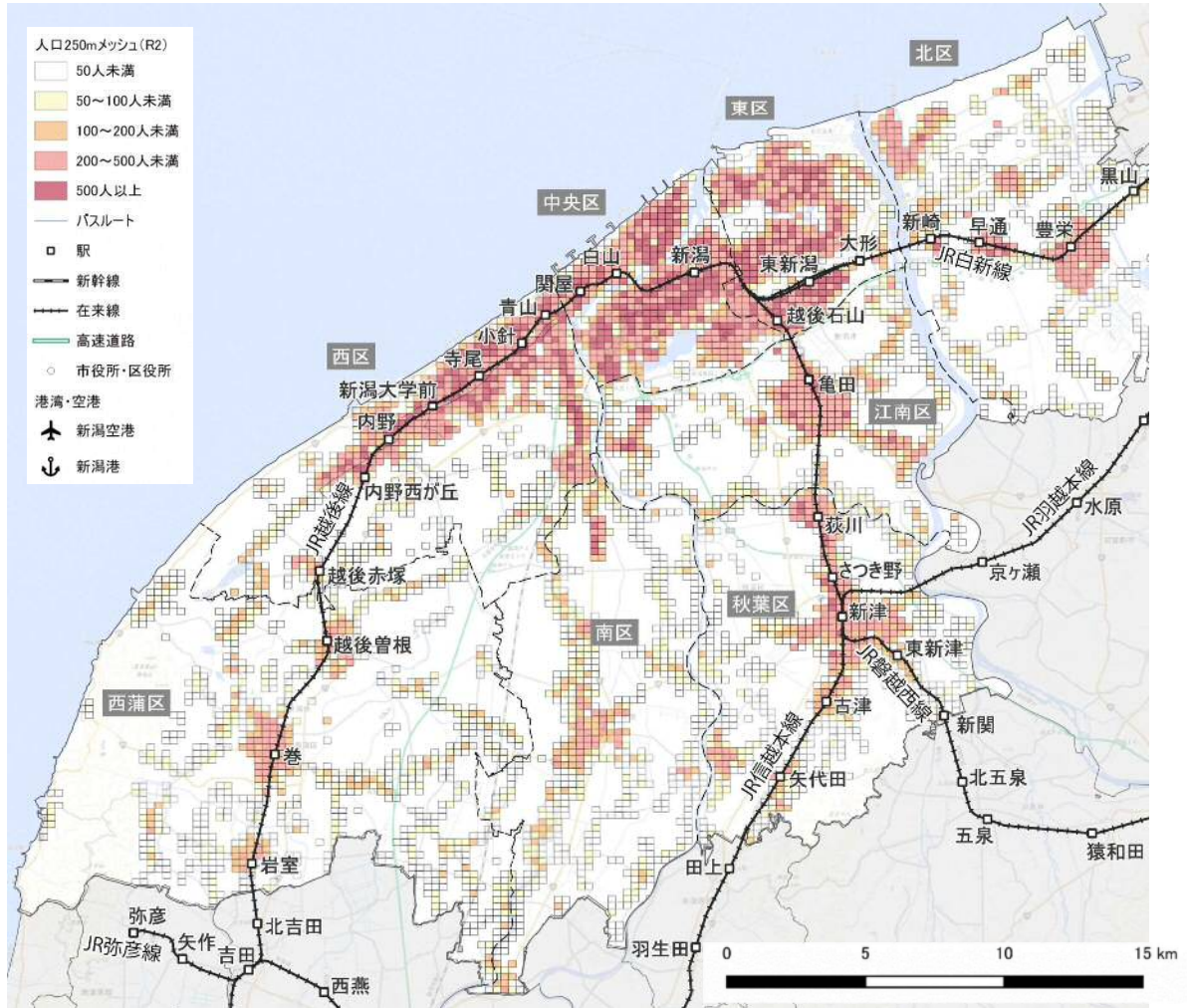


図 2-3 人口分布状況（全年代）

資料：R2 国勢調査

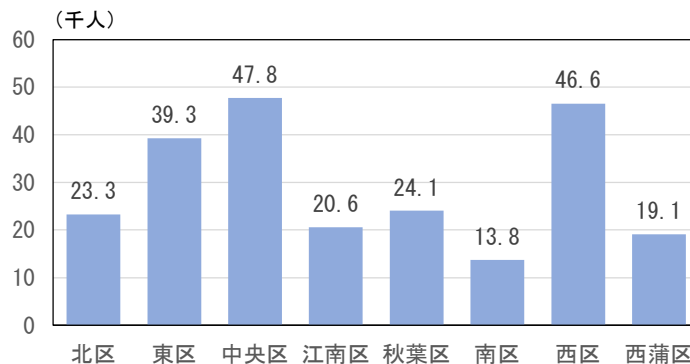


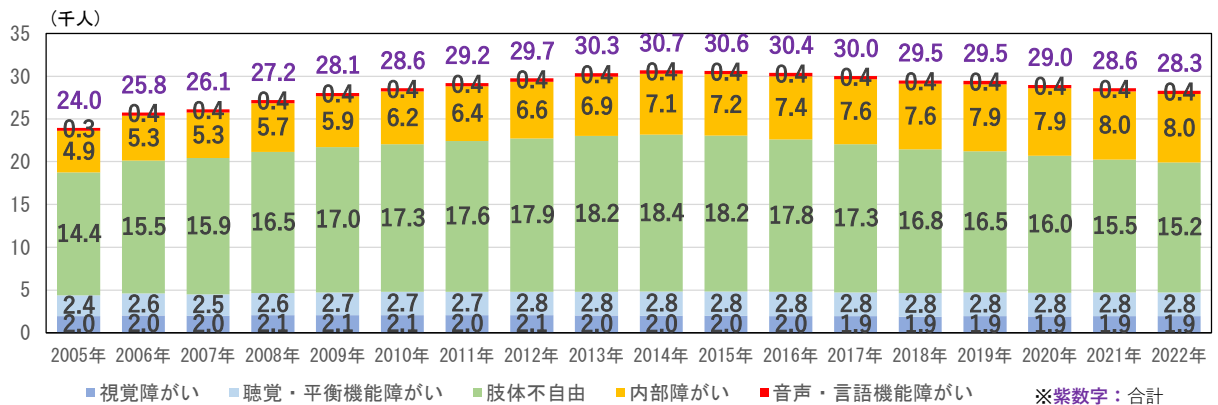
図 2-4 各区別の高齢者人口の比較

資料：R2 国勢調査

## (3) 障害者手帳等所持者

## 1) 身体障害者手帳所持者

○身体障害者手帳所持者数は、2014年の約30,700人をピークに減少傾向にあり、2022年には約28,300人です。中でも多いのは肢体不自由で全体の54%（2022年）です。



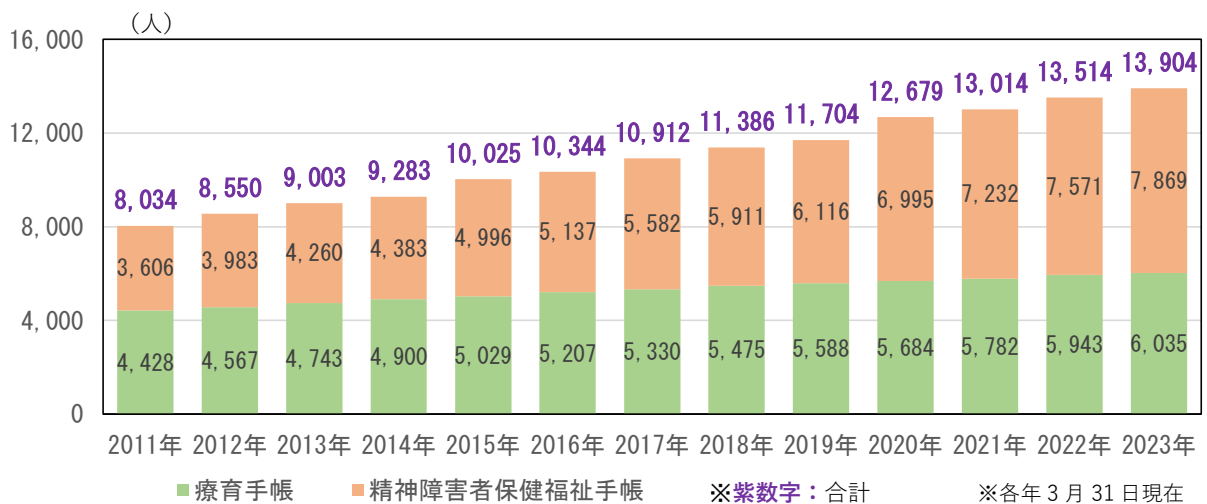
※各年4月1日現在

資料：新潟市統計書

図 2-5 身体障害者手帳所持者数の推移

## 2) 療育手帳と精神障害者保健福祉手帳所持者

○療育手帳及び精神障害者保健福祉手帳の所持者数は、各々増加傾向にあり、2011年から2023年までの12年間で、療育手帳所持者数は約1.4倍、精神障害者保健福祉手帳所持者数は約2.2倍に増加しています。



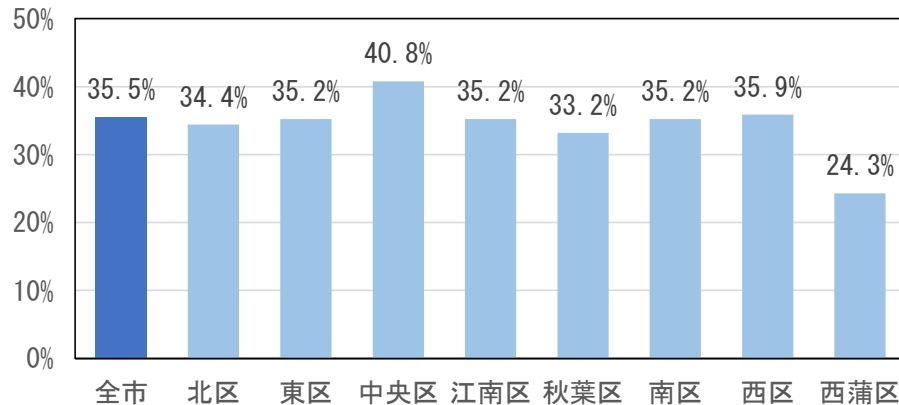
※各年3月31日現在

資料：新潟市

図 2-6 療育手帳・精神障害者保健福祉手帳所持者数の推移

(4) 市政世論調査

○歩行空間の快適性（段差がないか、十分な幅はあるか）に「満足」または「やや満足」と回答した人は市全体で35.5%です。区別で見ると中央区で40.8%ですが、秋葉区が33.2%、西蒲区が24.3%というように、郊外部では満足度がやや低い結果となるなど、地域によって差が見られます。



※歩行空間に対する満足度で「快適性（段差がないか、十分な幅があるか）」について「満足」と「やや満足」の合計

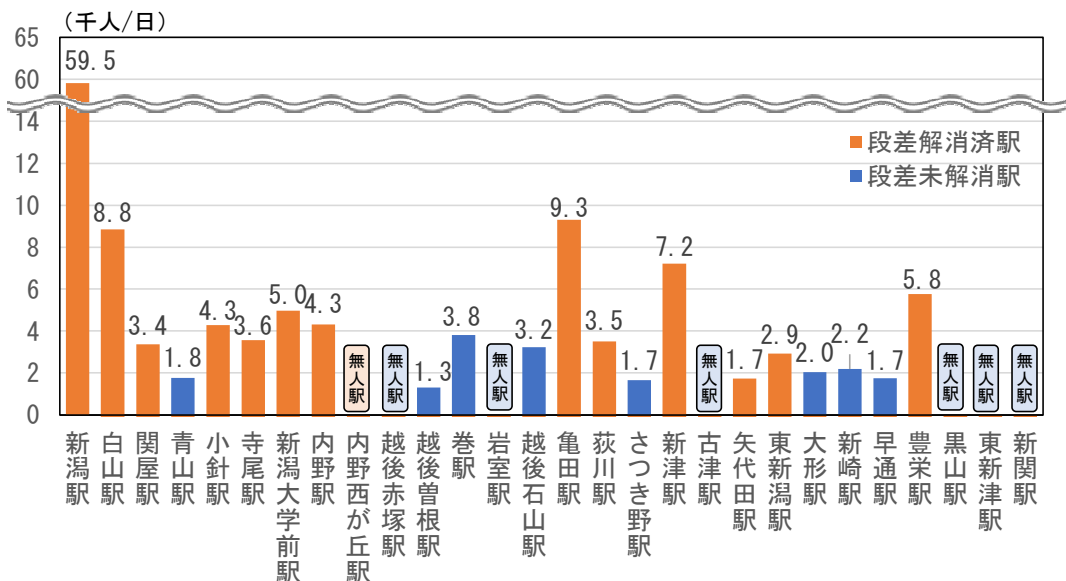
資料：第49回（令和4年度）市政世論調査

図2-7 歩行空間の快適性の満足度

(5) 各駅の乗降人員と段差解消状況

○巻駅、越後石山駅を除く乗降人員3千人/日以上<sup>※</sup>の駅において段差解消の取り組みが完了しています。また、3千人/日未満でも一部の駅で段差解消の取り組みが完了しています。

※国が原則として段差解消の取り組みをすすめている対象駅

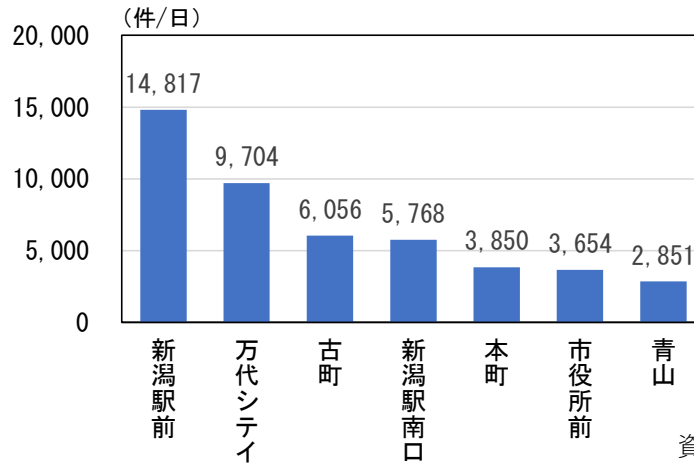


資料：JR 東日本資料（乗車人員）を補正

図2-8 各駅の乗降人員（2022年度）

## (6) 利用の多い上位停留所

○駅以外でも利用（乗降件数）の多いバス停があり、「万代シテイ」をはじめとして「古町」や「本町」、「市役所前」、「青山」などです。



資料：新潟交通ホームページ

※2018年～2023年までの各年4月の一日平均乗降件数が1,000人/日を越えている停留所

図 2-9 各停留所の乗降人員（2023年4月）

## (7) 各施設の利用・整備状況

### 1) 車両

- 一部の事業者においてユニバーサルデザインタクシー（UDタクシー）<sup>※1</sup>が導入されています。新潟市内における事業者が所有するタクシー1,220台のうち導入車両数は96台となっており、約7.9%の導入率です（R6.3月現在）。
- また、新潟市内における路線バス車両のバリアフリー化も進められており、ノンステップバスなどの車いす対応車両の導入は車両総数に対して94.6%<sup>※2</sup>の導入率です（R5.7月現在）。

※1：足腰の弱い高齢者、車椅子使用者、ベビーカー利用の親子連れ、妊娠中の方など、誰もが利用しやすいタクシー車両のこと

※2：市内を運行する路線バスの事業者で、路線バスに使用するバス車両を対象



写真 2-1 ノンステップバス



写真 2-2 ユニバーサルデザインタクシー



2) 道路

- 「新潟市交通バリアフリー基本構想」及び「かめだまち移動円滑化基本構想」において特定経路に位置づけた道路のバリアフリー整備を進めています。令和4年度末時点で整備率は93.7%です。
- 超高齢化社会が進展する中で、誰もが安心、安全かつ快適にバスが利用できるよう乗降環境の改善に向け、ノンステップバス車両の導入と併せて、バリアレス縁石<sup>※</sup>の導入によるバス停のバリアフリー化に取り組んでいます。

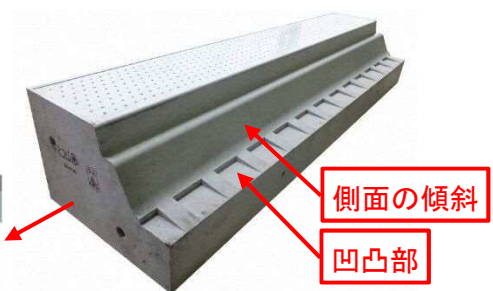
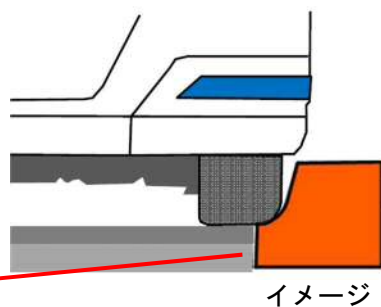
※バリアレス縁石とは、側面を特殊な形状とすることで、バス停にバスを近づけること（正着）ができ、乗降しやすくする縁石のこと。縁石の一部に凹凸を設け、車両が縁石に接近すると微振動により運転士が感知できる構造です。また、側面に傾斜がついているため、縁石がタイヤに接触しても摩耗や衝撃がほとんどありません。



写真 2-3 視覚障害者用誘導ブロック



写真 2-4 エレベーター及びシェルター(上屋)



実験協力：公益社団法人日本交通計画協会  
製品製造：株式会社アドヴァンス（新潟市）

図 2-10 バリアレス縁石

## 3) 公園

○市内には1,439箇所、都市公園が立地しています。令和4年3月に都市公園の移動等円滑化整備ガイドラインの基準が改訂され、適合義務化された施設のバリアフリー化に向け取り組んでいます。公園内のトイレのバリアフリー化は、オストメイト\*用設備を有する多機能トイレなどの新基準において23.4%が対応しています。

※オストメイトとは

様々な病気や障がいなどが原因で、腹壁に造られた便や尿の排泄口のことを『人工肛門・人工膀胱』といいます。人工肛門・人工膀胱のことを総称して『ストーマ』といいます。ストーマを持っている人のことを『オストメイト』と呼びます。

資料：公益社団法人日本オストミー協会

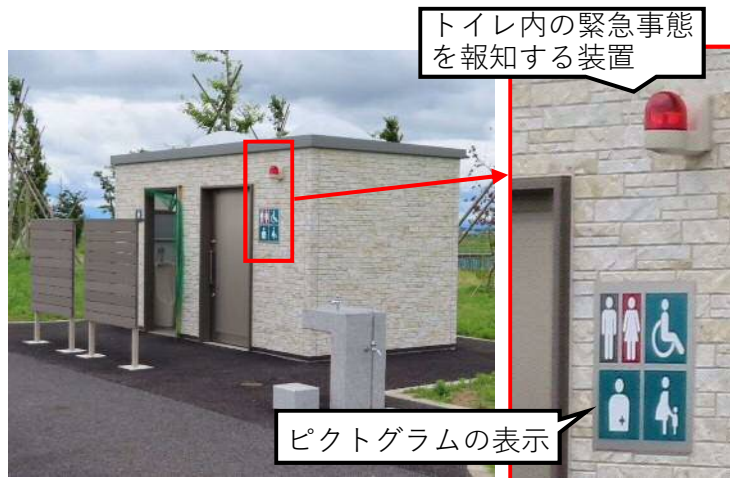


写真 2-5 多機能トイレ（外観）



写真 2-6 多機能トイレ設備

## 4) 信号機

○既存の基本構想における重点整備地区内の交差点では音響式信号機の整備が進んでおり、6地区（既存の基本構想の地区）において、97箇所のうち81箇所で整備され、整備率は83.5%です。



写真 2-7 音響式信号機



写真 2-8 青延長用押ボタン付き信号機

5) 建築物

①福祉のまちづくり条例適合状況

○建築物では、新潟県福祉のまちづくり条例におけるバリアフリーの施設基準に適合した施設の届出状況によると、平成21年から令和4年までの間で届出のあった1,184件のうち適合率は26.8%となっています。

表 2-1 条例の対象となる主な整備基準（概要）

施設	整備基準
出入口	○車いすでも円滑に出入りできるような配慮 ・幅 80cm 以上（駅舎等 90cm 以上） ・戸は自動ドアや車いすで容易に開閉できるもの
廊下等	○車いすでも用意に通行できる幅員を確保 ・幅 120cm 以上（駅舎等 140cm 以上） ・廊下等の末端や 50m 毎に車いすが回転できるスペース
傾斜路	○緩やかな傾斜とし手すりや注意喚起用床材の設置 ・勾配 1/12（高さ 16cm 以下の場合は 1/8）以下 など
エレベーター	○車いすや目の不自由な方が利用しやすいような配慮 ・出入口の幅 80cm 以上 かごの間口 100cm 以上、奥行き 135cm 以上 ・到着する階や出入口の開閉等を音声で知らせる装置 など
トイレ	○車いすを使用する方や足が弱っている方、オストメイトなどへの配慮 ・車いす使用者用トイレを 1 以上配置 ・オストメイトのための洗浄装置を設置 ※一定の施設のみ など
車いす使用者用 駐車スペース	○車いすを使用する方や足が弱っている方への配慮 ・駐車場の出入口の幅 80 cm 以上、出入口の前後には高低差無し ・駐車施設の幅は 350cm 以上、出入口からの経路を短く など
案内設備までの 経路	○道路等から受付や案内版までの経路は目の不自由な方が安全に通行できるように誘導用ブロック等を敷設するか、音声等で誘導する装置を設置
授乳場所等 ※一定の施設のみ	○小さいお子様連れの方のために授乳場所等を設置 ・授乳に必要な設備（いす等） ・おむつ交換に必要な設備（ベビーベッド、汚物入れ、洗面台等） など
客席	○劇場や集会場で固定式の席を設ける場合は 1/200 以上の人数分の車いす用の区画を設置
浴室等	○共同浴室やシャワー室を設ける場合は 1 以上の車いすでも円滑に利用できる構造とする
客室	○ホテルや旅館には車いすでも円滑に利用できる構造の客室を 1 以上設置
受付カウンター、 記載台、公衆電話	○車いす使用者の利用に配慮した構造のものを 1 以上設置

※建築物に係る代表的な基準を説明していますので、実際には施設種類や用途面積等により、内容は異なります。

資料：新潟県福祉のまちづくり条例



## ②公共施設のバリアフリー化

○市役所や公民館、小学校など、公共施設（建築物）のバリアフリー化の整備は、「出入口の段差」、「階段・手すり等」が50%以上と高い割合を示しているが、「オストメイト対応トイレ」や「誘導用床材」、「障がい者用エレベーター」は約20%～27%と相対的に低い状況です。

表 2-2 公共施設のバリアフリー化の状況

	バリアフリー化率
出入口段差	73.9%
階段・手すり等	61.8%
障がい者用エレベーター	26.9%
オストメイト対応トイレ	19.6%
車いす対応駐車場	46.0%
誘導用床材	26.1%

資料：令和4年度 財産白書・施設カルテ一覧表より

※ 新潟市内の公共施設におけるバリアフリー化対応施設の割合（全数 918 施設中対応施設の割合）

## 2.2 市民の意向

移動等円滑化促進方針を策定するにあたり、バリアフリーに関する市民の意識を把握するとともに、現状の課題や改善策を検討するため、以下に示すヒアリング調査・アンケート調査を実施しました。また、市民や関係者団体と課題の共有を図るため、まちあるき点検を実施しました。

- 高齢者・障がい者等へのヒアリング調査
- 交通事業者へのアンケート調査
- まちあるき点検（2地区で実施）

### (1) 高齢者・障がい者等へのヒアリング調査

#### 1) ヒアリング調査の概要

バリアフリーの影響が大きいと考えられる高齢者・障がい者団体等の5団体に対しヒアリング調査を実施し、現状のバリアフリー整備の課題を把握しました。主な質問内容は以下の通りです。

表 2-3 主な質問内容

主な項目	質問内容
・道路に関すること	○全てのヒアリング先への聞き取り内容 ・バリアフリーに関する問題点、改善点 ・その他の要望 ※視覚障がい者への追加質問 ・盲導犬に関すること
・公共交通施設、公共建築物に関すること	
・心のバリアフリーに関すること	

表 2-4 聞き取り調査先と日時

ヒアリング先	日時	場所
(社福) 社会福祉協議会 (子育て世代)	令和5年2月9日 10:30~11:45	新潟市社会福祉協議会
(一社) 新潟市老人クラブ連合会	令和5年2月13日 10:00~11:15	総合福祉会館
新潟市身体障害者福祉協会連合会	令和5年2月14日 10:00~11:15	総合福祉会館
NPO 法人ろうあ協会	令和5年2月15日 17:50~19:30	総合福祉会館
(社福) 新潟県視覚障害者福祉協会	令和5年2月24日 10:00~11:15 13:10~14:30	新潟ふれ愛プラザ

## 2) ヒアリング結果

高齢者・障がい者団体等のニーズを整理した結果を以下に示します。

表 2-5 ヒアリング結果

	妊婦及び子供連れ親子 (社会福祉協議会：子育て世代)	聴覚障がい者 (ろうあ協会)
道路	<ul style="list-style-type: none"> <li>○歩道橋と横断歩道が両方存在している交差点は橋脚が死角となり、横断歩道の通行が危険</li> <li>○積雪時の移動が大変</li> <li>○グレーチング*や踏切の溝にベビーカーのタイヤがはまる</li> <li>○車道除雪後の雪だまりにより、歩車道境界が認識できず、不安となる</li> <li>○雨天時はアーケードのように通路に屋根がないと移動が大変</li> <li>○車道と歩道が分離されている踏切は安全</li> <li>○自転車と歩行者が分離できる自転車専用レーン整備を要望</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○幅員が狭い歩道にあるバス停が危険</li> <li>○夜間では、わかりにくいバス停がある</li> <li>○狭い道路や十字路等の見通しが悪いところは危険</li> <li>○音が聞こえず、周囲の人の動きと、自分の判断が異なる場合がある時が一番怖い</li> <li>○スマートフォンを使用しながら自転車を運転されると接触の危険増加</li> <li>○狭い路地や路地からの出会いがしらが危険</li> <li>○除雪された雪が歩道にあるため、やむを得ず車道を歩くことが危険</li> <li>○消雪パイプの水の噴き出しによって歩行者が濡れることがある</li> <li>○歩道の大きな段差は、車いすやベビーカーが迂回することになるため大変</li> <li>○水たまりがないと歩きやすい</li> <li>○設置している設備の維持管理も必要</li> </ul>
交通施設	<ul style="list-style-type: none"> <li>○駅構内のエレベーターやトイレ等の施設案内が悪い</li> <li>○施設内の通常のトイレは、子供と一緒に入れない</li> <li>○階段の上り下りの区分が未設定の場所は、各方向に向かう人が入り乱れるため、ぶつかる可能性が高い</li> <li>○バス待ち環境の改善が必要</li> <li>○階段付きのバスはベビーカー利用者が大変</li> <li>○ベビーカーと一緒に乗れないバス車両あり</li> <li>○バス車内にベビーカーを載せるスペースを改良して設置</li> <li>○ベビーカーを載せる際、運転士の手助けを希望</li> <li>○降車ボタンが押しにくいバスの座席あり</li> <li>○授乳施設のある公共施設が少ない</li> <li>○ピクトグラム等の案内がわかりにくい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○駅等では、列車のトラブル等は音声アナウンスだけでは伝わらないので不安</li> <li>○手話の方が筆談と比べ障がい者の意思表示が容易</li> <li>○窓口は寒いことが多い</li> <li>○バス車内での筆談は困難</li> <li>○ピクトグラム等は問題無し</li> <li>○バス停に電光表示板があるとわかりやすい</li> </ul>

\*グレーチングとは、鋼製の格子状の蓋で道路の側溝、水路及び集水桝等に使用するものであり、車道の水たまりや歩道への浸水を防ぐことができます。

表 2-6 ヒアリング結果

	妊婦及び子供連れ親子 (社会福祉協議会：子育て世代)	聴覚障がい者 (ろうあ協会)
心のバリアフリー	<ul style="list-style-type: none"> <li>○声掛けされるのはうれしい</li> <li>○マタニティマークは気付かれにくい</li> <li>○マタニティマークの理解度が低い</li> <li>○バスの中で、子供がぐずっている時など、声をかけてもらいたい</li> <li>○バスの中や駅の階段などで、自分と同様の方を見かけると、積極的に声をかけるようにしている</li> <li>○施設に入るタイミングで、声掛けをされると、不安が解消する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ヘルプマークは使いにくい</li> <li>○困った時は、自分から人に聞くと答えてくれる</li> <li>○相手に負担をかけず対応してもらえる店舗が増加</li> <li>○まちとして手話等を伝える取り組みがあると良い</li> <li>○聴覚障がい者と分かった時は、手話や身振りが通じ合える社会環境が良い</li> </ul>



資料：厚生労働省

図 2-11 マタニティマーク



資料：東京都

図 2-12 ヘルプマーク



写真 2-9 ヒアリング状況



### ※ヘルプマークとは何か



ヘルプマークは、義足や人工関節を使用している方、内部障がいや難病の方、または、妊娠初期の方など、外見からは分からなくても援助や配慮を必要としている方々が、周囲の方からの援助や配慮を必要としていることを知らせるマークです。

※内部障がいとは、心臓機能障がい、じん臓機能障がい、呼吸器機能障がい、ぼうこうや直腸の機能障がい、小腸機能障がい、免疫機能障がい、肝臓機能障がいを言います。

### ヘルプマークを身につけている方を見かけたら思いやりのある行動をとりましょう

#### ●電車・バスの中で、席をお譲りください

外見では健康に見えても、疲れやすかったり、つり革につかまり続けるなどの同じ姿勢を保つことが困難な方がいます。また、外見からは分からないため、優先席に座っていると不審な目で見られ、ストレスを受けることがあります。

#### ●駅や商業施設等で困っている様子を見かけたら、声をかけるなどの配慮をお願いします

交通機関の事故等、突発的な出来事に対して臨機応変に対応することが困難な方や、立ち上がる、歩く、階段の昇降などの動作が困難な方がいます。

#### ●災害時は、安全に避難するための支援をお願いします

視覚障がい者や聴覚障がい者等の状況把握が難しい方、肢体不自由児者等の自力での迅速な避難が困難な方がいます。

表 2-7 ヒアリング結果

	高齢者 (新潟市老人クラブ連合会)	身体障がい者 (新潟市身体障害者福祉協会連合会)
道路	<ul style="list-style-type: none"> <li>○道路が狭く排水性が悪い場所では、歩行者への水はねが多く、歩きにくい</li> <li>○誘導ブロックの凹凸が歩きにくい</li> <li>○グレーチングは滑りやすく、また、杖を利用している人も、溝に杖がはまると危険である</li> <li>○踏切の道路幅が狭く、歩道も狭いところがあり、危険である</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○車いす利用者は背丈が低く、自動車ドライバーからの視認性が悪いため危険である</li> <li>○駐車スペースが狭い駐車場では、車いすの出し入れだけでなく、乗り降りも大変である</li> <li>○車いす利用者にとって、道路と歩道の段差が大きいと自分の力で越えるのは大変である</li> <li>○視覚障がい者誘導用ブロックが設置された歩道は、段差となり移動しにくい</li> <li>○電柱などの障害物があると、車道側に避けることが多く危険である</li> <li>○グレーチングの網目が大きいと、杖や松葉杖等が穴に刺さってバランスを崩し、危険である</li> <li>○蓋無しの側溝は、道路脇を安全に移動できない</li> <li>○道路横断方向に傾斜がある歩道は、バランスを崩しやすく、安全に通行できない</li> <li>○インターロッキングブロックの舗装の歩道は、がたつきやすく、安心して通行できない</li> <li>○街路樹によって、歩道に凹凸が生じているところは、通行しにくい</li> </ul>
交通施設	<ul style="list-style-type: none"> <li>○橋上化など、バリアフリー化された駅では、安心して移動がしやすい</li> <li>○デザインがおしゃれでエレベーターのドアがわかりにくいので戸惑う</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○手すりのない階段は、安心して歩けない</li> <li>○エスカレーターは安心して利用できるように、両側とも各々手すりを必要としている人がいる</li> <li>○車いす利用者にとって券売機は高い位置に設置されており、利用しにくい</li> <li>○車いす利用者にとって、バスは利用しにくい</li> <li>○車いす利用者など足の不自由な人にとって、ノンステップバスは安心して利用しやすい乗り物</li> <li>○優先席に座っている健常者が、席を譲らない</li> </ul>

表 2-8 ヒアリング結果

	高齢者 (新潟市老人クラブ連合会)	身体障がい者 (新潟市身体障害者福祉協会連合会)
心のバリアフリー	<ul style="list-style-type: none"> <li>○優先座席の利用について戸惑う時がある</li> <li>○主な施設では、案内板近くに案内人もいると安心である</li> <li>○高齢者に対する旅行先での口頭による案内は、高齢者が忘れる可能性があるもので、言葉だけでなく、地図メモも渡してくれると安心である</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○困った時に、声をかけてもらえた</li> <li>○ヘルプマークの認知度が低い</li> <li>○無人駅が多くなり、障がい者の移動を補助してもらえる環境が減少した</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>○区画道路等の整備に伴って、自動車が流動しやすくなり、自転車や歩行者の事故が増える可能性が有り</li> <li>○バリアフリーを進めることは大事なことであるが、行き過ぎた整備もよくない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○盲導犬への理解度が低い</li> <li>○音響式信号機が夜の時間帯になるとうるさいという苦情が有り</li> </ul>



写真 2-10 ヒアリング状況



写真 2-11 ヒアリング状況

表 2-9 ヒアリング結果

	視覚障がい者 (新潟県視覚障害者福祉協会)
道路	<ul style="list-style-type: none"> <li>○音響式信号機が機能するような維持管理が必要である</li> <li>○横断歩道の青時間が短く、安全に渡りきることができない交差点がある</li> <li>○自動車・歩行者交通量の多い道路に、音響式信号機の設置を希望する</li> <li>○エスコートゾーンは分かりやすいため、横断歩道を安全に横断できる</li> <li>○交差点や道路では、誘導用ブロック、周辺の舗装をしっかりと整備しないと安全に移動できない</li> <li>○誘導用ブロックは黄色のような目立つ色の方が、安心して移動しやすい</li> <li>○階段までの誘導用ブロックは、手すりの位置まで整備されると安心である</li> <li>○一時的な経路の変化は、誘導員等がいないと危険である</li> <li>○障がい者個人を誘導する歩行者等支援情報通信システム「PICS」の導入を希望する</li> <li>○除雪による雪だまりで、横断歩道の位置が確認できず、歩道を迂回して車道を歩くことは危険である</li> <li>○積雪時に対応して、歩道に電熱線等の整備を希望する</li> <li>○歩道と車道の間ガードレール等があると、自動車の歩道進入防止や、歩行者が誤って車道にはみ出すことが無くなり、安全に歩行が可能である</li> <li>○電気自動車は走行音が静かなため、車両の接近に気付きにくくなり危険である</li> </ul>
交通施設	<ul style="list-style-type: none"> <li>○路線バスの降車時に、歩道から乗りづらい場所にバスが停車することがあって不便である</li> <li>○音声案内がないと乗車するバスかわからず不安である</li> <li>○路線バスの行先が音声等でわかると安心して乗車できる</li> <li>○万代シティのバスターミナルでは、音が反響するため、聞き取りやすい案内放送の導入を希望する</li> <li>○バス停の時刻表が小さく、安心して利用できない</li> <li>○弱視の人など階段の段差の境目に色が塗られていると、安全に階段を利用できる</li> <li>○視覚障がい者用誘導ブロックを最短経路で整備してもらえると、移動する負担が減少する</li> <li>○入口がわからず不便な店舗がある</li> </ul>
心のバリアフリー	<ul style="list-style-type: none"> <li>○信号が変わったときに声をかけてもらえると安心である</li> <li>○障がい者の状況から「困ってそうだ」と感じたら、声をかけてもらえると安心である</li> <li>○駅構内で迷った際には、運転士から「お手伝いしましょうか？」と声をかけてもらい助かったことがある</li> <li>○優先座席利用に関する意識啓発が必要である</li> <li>○バスの車内で運転士から優先座席を譲るようアナウンスされると、座ることができ安全に移動が可能である</li> <li>○声をかけてほしくない人や自分でできる人もいるので、一般の方は障がい者から声をかけられたときに親切な対応をしていただきたい</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>○盲導犬と一般の犬を同じと考えられている方が多く、盲導犬を学ぶ場が必要である</li> <li>○障がい者の移動負担が少ない施設レイアウトが良い</li> <li>○選挙の期日前投票などのイベント時では、障がい者対応の工夫が必要である</li> </ul>



## (2) 交通事業者へのアンケート調査

## 1) アンケート調査の概要

交通事業者に対して、会社としての意見をアンケート調査したほか、実際に高齢者、妊婦、障がい者等に対応する運転士・窓口担当者にも、アンケートを実施し、バリアフリーに関する取り組みや現在の対応、要望等を把握しました。主な質問内容は以下の通りです。

表 2-10 主な質問内容

回答者	質問内容
交通事業者（会社） の意見	<input type="checkbox"/> 会社としてバリアフリーに関して取り組んでいる内容 <input type="checkbox"/> 会社としてバリアフリー法に関する計画や目標の有無とその内容 <input type="checkbox"/> その他、新潟市の交通バリアフリーについての要望
運転士・ 窓口業務担当者の意見	<input type="checkbox"/> 配慮が必要な利用者が乗車・来店された場合の対応・困ったこと <input type="checkbox"/> 配慮が必要な利用者に対する要望 <input type="checkbox"/> その他、新潟市の交通バリアフリーについての要望

表 2-11 アンケートの対象事業者

事業者	実施時期
東日本旅客鉄道株式会社新潟支社	令和5年3月
新潟交通株式会社	
新潟市ハイヤー・タクシー協会	

2) アンケート結果

各事業者、運転士・窓口対応者の意見を整理した結果を以下に示します。

表 2-12 交通事業者と運転士・窓口対応者の意見

	意見
現状	<p><b>【事業者】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○バリアフリー対応車両への更新を進めるとともに、予約システムの改善、利用者の声の取り込み、積極的な声かけ、妊婦や障がい者等が利用される時の運転士マニュアルを作成し研修を実施するなど、妊婦や障がい者等が利用できる対応を進めている</li> </ul> <p><b>【運転士・窓口対応者】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○妊婦や障がい者等の利用者に対しては、いつも以上にコミュニケーションを図るとともに、相手が必要としていることに留意して対応している</li> <li>○ケガや事故にならないよう、ドアサービスの実施や安全運転に心掛けている</li> </ul>
利用者への要望	<p><b>【運転士・窓口対応者】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○妊婦や障がい者等の利用者に対し手助けしたいが、そのニーズが個人ごとに異なるため、意思表示をしてもらいたい</li> <li>○一方で、運転士は介護職ではないため、介助できないことの認識向上が必要である。乗降時、利用者に対し手助けをし、誤ってけが等をさせた場合、問題となったこともある</li> <li>○事前に利用日が分かる場合は、事前予約・連絡をしてもらいたい</li> </ul>
市への要望	<ul style="list-style-type: none"> <li>○タクシーのバリアフリー化を推進するため、自治体からの助成金等の支援や助成金がもらえる工夫が必要である</li> <li>○歩道や乗り場等の段差の解消や、現状のバリアフリー車両にあった駐車マス・バス停の整備、駅のホーム柵の整備などを進めるとともに、案内表示の改善が必要である</li> <li>○バス停付近の除雪をしっかりとってもらいたい</li> <li>○運転士、利用者とも、初見の場合は恥ずかしさもあるため、利用者の意思表示を運転士に気軽に伝えられるよう、利用者と運転士の双方が互いに遠慮しない工夫が必要である</li> <li>○改善点等を思いついた時点で連絡できる手段（メール等）を構築し、より利用者、事業者の改善につながる工夫が必要である</li> <li>○タクシー利用者に介助行為はできない旨の周知、PRが必要である</li> </ul>

### (3) まち歩き点検

#### 1) まち歩き点検の概要

##### ①目的・主旨

新潟市移動等円滑化促進方針の策定にあたり、高齢者や障がい者に限らず、妊婦や子供連れの方などからも広く意見を集め、計画に反映させていくことが必要です。また近年、求められている心のバリアフリーへの理解醸成を図るため、どのような対応を行うのが望ましいのかについても意見を聞くことが必要です。

まち歩きは、実施に鉄道駅やバス停、道路などの状況を、歩いたり利用したりすることで、移動に関する具体的な問題点や課題について把握し、旅客施設（鉄道）やバス停、道路、建築物、公園等に関して、意見交換を行うことを目的として実施しました。

表 2-13 まち歩き点検の方法

実施場所	2箇所 <small>にいがたぼんだい</small> 新潟万代地区、 <small>はくさん</small> 白山地区 ※点検は、各地区1回ずつ合計2回開催
点検方法	・参加者から、移動等円滑化促進地区の生活関連経路等を実際に利用して頂き、課題の洗い出しを行った

表 2-14 まち歩き点検の場所

地区	<small>にいがたぼんだい</small> 新潟万代地区	<small>はくさん</small> 白山地区	
日時	令和5年10月4日 13:30～16:30	令和5年10月5日 13:30～16:30	
場所	点検箇所	新潟駅～新潟万代地区～ 総合福祉会館	白山駅～白山公園～ 音楽文化会館
	点検結果の整理 意見交換	新潟市総合福祉会館5階 大集会室1	新潟市音楽文化会館 練習室1
参加人数	19名	22名	

②点検ルート

にいがたぼんだい

■新潟万代地区

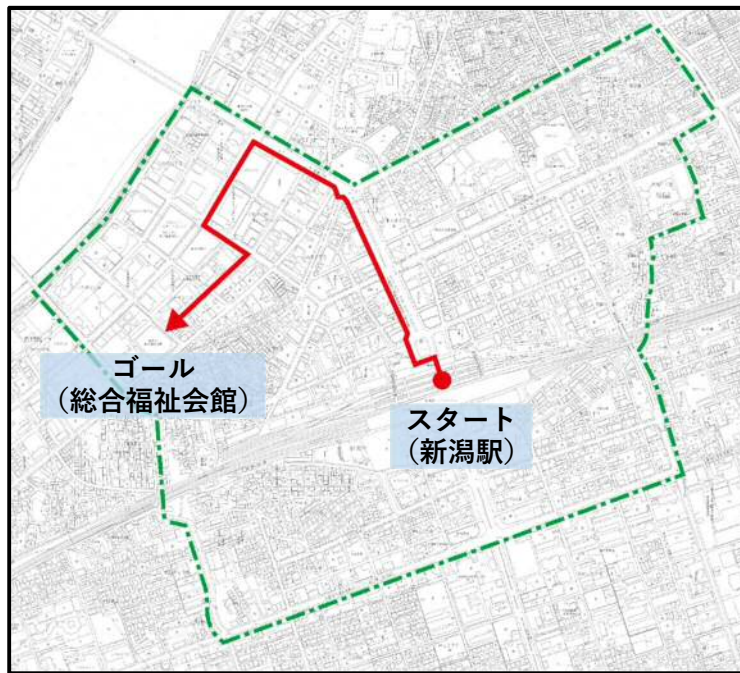


図 2-13 にいがたぼんだい 新潟万代地区まちあるきルート



写真 2-12 駅構内の施設の確認



写真 2-13 券売機等の利用状況の確認

はくさん  
■白山地区

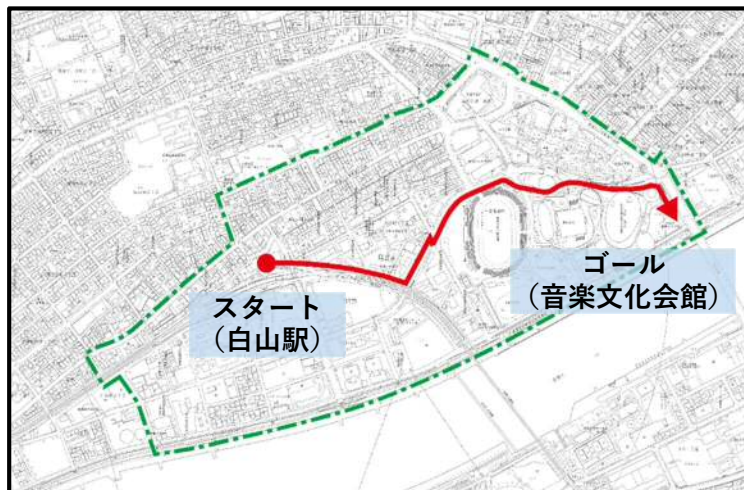


図 2-14 はくさん 白山地区まちあるきルート



写真 2-14 歩道の利用状況の確認



写真 2-15 歩道・横断歩道の利用状況の確認



## 2) まち歩きによる意見

まち歩き点検における意見を整理すると以下ようになります。

表 2-15 まち歩きによる意見

	にいがたばんだい 新潟万代地区	はくさん 白山地区
旅客施設 (鉄道駅)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○トイレは多くあったがサインが少ない</li> <li>○改札の外にベビールームがない</li> <li>○ホームと電車のすき間が広く、車いす単体では乗れない</li> <li>○券売機のスペースが暗くせまい</li> <li>○トイレの音声案内はあったが点字表記も整備してもらいたい</li> <li>○<b>トイレの中に音声案内があると良い(音声ガイド)</b></li> <li>○多機能トイレの入口ボタンがわかる案内表示を設置してもらいたい</li> <li>○待合室出入口の内外に誘導ブロックがあると便利である</li> <li>○車いすが通れる改札口がわかりづらい</li> <li>○通路上の壁や床に万代口方面や南口方面の矢印表示などを整備してもらいたい</li> <li>○電動車いすは券売機の台に接触する</li> <li>○電車の車両の規格が統一できたら良い</li> <li>○エレベーターの非常ボタンがわかりにくい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○階段付近では音声案内があって良い</li> <li>○トイレの位置へ案内があると良い</li> <li>○<b>トイレへ誘導する(音声案内・点字ブロック)を希望(男性女性・多機能への案内)</b></li> <li>○案内表示に漢字が多く分かりづらい(QRコードを利用した案内などに)</li> <li>○案内に距離と時間(徒歩何分など)の表示があると良い</li> <li>○トイレへの導線に屋根(上屋)がない箇所がある</li> <li>○エレベーター内でのSOSボタンはあるが音声以外の方法があると良い(TV電話など)</li> <li>○1人でも利用できそうな駅だ</li> </ul>
バス停	<ul style="list-style-type: none"> <li>○乗降口の点字誘導ブロックは乗降どちらかに統一した方が良い</li> <li>○<b>バス停に点字ブロックもしくは音声案内が必要である</b></li> <li>○誰もが使いやすいバス停となることを希望する</li> <li>○ベンチ・ミスト・上屋など、バス待ち環境を改善してほしい</li> <li>○万代シティバスセンターの前はバリアフリー施設(点字・案内表示)が整っている</li> <li>○ISETAN 前のバス停はあまりバリアフリー施設(点字・案内表示)が整っていない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○バス停の乗降口で目に障がいがあると、バスの到着がわからないので風で車両を感じるようにしている</li> <li>○バス乗降の際にすぐにスロープを出してもらうなど運転士の心遣いがあり良かった</li> <li>○冬場は上屋や風よけなどが欲しい</li> <li>○<b>バスから車椅子のスロープを出す際にアナウンスがあると、周囲の乗客等にも理解され、車いす利用者がスムーズに乗車でき、加えて周囲の乗客等からのサポートもしやすくなる</b></li> <li>○バスが停留所(歩道)近くに停止してくれれば、バスのマイクが近くなるので正着を心掛けてほしい</li> <li>○<b>運転士への教育は、ただ伝えるだけでなく、実践的な教育が必要である</b></li> </ul>

※太字：まち歩き点検で特に課題と感じられた新たな意見

表 2-16 まち歩きによる意見

	にいがたぼんだい 新潟万代地区	はくさん 白山地区
道路	<ul style="list-style-type: none"> <li>○東港線十字路からラブラ脇に向けて駐輪場の自転車が支障となっている</li> <li>○交差点などの歩道だまりの部分は平坦であってほしい</li> <li>○ISETAN 脇の駐輪場のところにある歩道・車道の段差が大きかった</li> <li>○点字ブロックが傷んできてポロポロな所があり車いすも通りづらく感じた</li> <li>○エスコートゾーンがはがれている箇所があった</li> <li>○アパホテル前などの榎谷小路では道路を横断する場合、横断歩道橋にエレベーターがないため、ベビーカーだと遠回りしなければならない箇所がある</li> <li>○歩道の幅が広いと安心してベビーカーを押せて良い</li> <li>○融雪装置があると、積雪時でも安全に通行しやすい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○一部歩道がせまく、勾配がきつい所があった</li> <li>○歩道に電柱があり、ベビーカーなど通りづらい箇所があった</li> <li>○信号現示が短く子供だと、渡りきれない可能性がある</li> <li>○白山浦の方が歩きやすかった</li> <li>○点字ブロックがない箇所があった</li> <li>○電柱に安全なソフトカバーを巻いてほしい</li> <li>○案内板がよごれて（いたずらされて）いたのでキレイにしてほしい（点検を行ってほしい）</li> <li>○案内を路面表示にして色で判別できると良い</li> <li>○歩道は冬季凍結すると危険な箇所がある</li> </ul>
建築物	<ul style="list-style-type: none"> <li>○エレベーターかごが大きいと使いやすい</li> <li>○エレベーターの音声案内がわかりやすかった</li> <li>○バリアフリー基準に適合した整備が進んでいる（点字、ブロックなど）</li> <li>○人どうしの声がけなど「心のバリアフリー」が周知されると良い</li> <li>○駅前へのビルへの出入り口にスロープの無いビルがまだまだある（飲食店なども）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○多機能トイレに、利用者のトラブルを周辺の人に知らせるための緊急ボタンが必要である</li> <li>○緊急時のお知らせ等がない。ディスプレイなどがあると良い</li> <li>○手すりに点字表示や音声案内があるだけでも利用しやすい</li> </ul>
公園		<ul style="list-style-type: none"> <li>○エレベーターや歩道も広く使いやすかった</li> <li>○園路にある柵にすき間があり、小さい子供だとすり抜ける可能性がある</li> <li>○エレベーターに緊急時の電話番号があったが音声以外のコミュニケーションツールがほしい</li> <li>○エレベーターの風除室は夏場高温となる（ヒートショックの心配）</li> <li>○ステンレス製の手すりは夏場にやけどの可能性（材質の配慮）</li> <li>○園路で分枝するところで案内がほしい</li> <li>○夜間のライトの考慮をしてもらいたい</li> </ul>

※太字：まち歩き点検で特に課題と感じられた新たな意見